



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

## **“Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Querobamba Ayacucho 2016”**

### **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias  
y Desastres

### **AUTOR**

Américo CCENTA ANGULO

### **ASESOR**

Teresa VIVAS DURAND

Lima, Perú

2016

## RESUMEN

**Autor:** Américo Ccenta Angulo

**Asesora:** Teresa Vivas Durand

La satisfacción del usuario es un tema que se viene hablando ya hace varias décadas, así en los últimos años ha adquirido mucha importancia, ya que es un indicador que mide la atención con calidad del personal de salud a los usuarios.

El presente estudio tiene como objetivo principal: “Determinar el nivel de Satisfacción del usuario externo respecto al Cuidado de Enfermería en el servicio de Emergencia del Centro Salud Querobamba - 2016”.

Tipo y Método: el estudio es cuantitativo, descriptivo y transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante un cuestionario. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 59 usuarios.

Las conclusiones del estudio fueron: de un total de 59 (100%) usuarios encuestados tienen un nivel de satisfacción Medio, el 13 (22%) tiene un nivel de satisfacción Bajo y el 12 (20%) tienen un nivel de satisfacción Alto.

**Palabras Claves:** Nivel de satisfacción, Cuidado de Enfermería, Usuario externo.

## **SUMMARY**

**Author:** Américo Ccenta Angulo

**Advices:** Teresa Vivas Durand

User satisfaction is an issue that has been talked about for several decades, and in recent years has become very important, because it is an indicator that measures the quality care health personnel to users.

The present study has as its main objective: "To determine the level of satisfaction regarding the external user Nursing Care Emergency Service Center Querobamba Health - 2016 ".

Type and Method: The study is quantitative, descriptive and transversal. Measuring user satisfaction was conducted through a questionnaire. The convenience sample and consisted of 59 members.

The findings of the study were a total of 59 (100 %) users surveyed have a level of satisfaction Medio, 13 (22 %) have a level of satisfaction Bajo and 12 (20 %) have a level of satisfaction Alto.

**Keywords:** Level of satisfaction, Nursing Care, external User.